ΕΦΗΜΕΡΙΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ

ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ **Αρ. Φύλλου 1453**

14 Ιουνίου 2013

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθμ. Δ6Α 1096491ΕΞ2013 (1)

Συμπλήρωση της αριθ. Δ6Α 1107881 ΕΞ 2010/5-8-2010 απόφασης του Υπουργού Οικονομικών «Συγκρότηση και ορισμός μελών Επιτροπής (άρθρου 41 του ν.1249/82) για την αναπροσαρμογή των Αντικειμενικών Αξιών των ακινήτων του νομού Αττικής», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις:

α) Του άρθρου 41 του ν. 1249/82 «Διαρρυθμίσεις στην άμεση και έμμεση φορολογία, μισθολογικά θέματα και άλλες διατάξεις» (Α΄ 43).

β) Του άρθρου 89 του π.δ. 284/88 «Οργανισμός του Υπουργείου Οικονομικών» (Α΄ 128).

γ) Του π.δ. 185/2009 (Α΄ 213) «Ανασύσταση του Υπουργείου Οικονομικών, συγχώνευση του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών με τα Υπουργεία Ανάπτυξης και Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου και Νησιωτικής Πολιτικής και μετονομασία του σε "Υπουργείο Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας".........» και του π.δ. 189/2009 (Α΄ 221) «Καθορισμός και ανακατανομή αρμοδιοτήτων των Υπουργείων».

δ) Του π.δ. 503/89 «Κατάργηση της συναρμοδιότητας του Υπουργού Προεδρίας της Κυβέρνησης, κατά την έκδοση αποφάσεων συγκρότησης Επιτροπών του άρθρου 41 του ν. 1249/82» (Α΄ 216).

ε) Του ν. 3852/2010 «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης - Πρόγραμμα Καλλικράτης» (Α΄ 87) και του ν. 3463/2006 «Κύρωση του Κώδικα Δήμων και Κοινοτήτων» (Α΄ 114).

στ) Του άρθρου 19 του ν. 1599/86 «Σχέσεις κράτουςπολίτη, καθιέρωση νέου δελτίου ταυτότητας και άλλες διατάξεις» (Α΄ 75), όπως τροποποιήθηκε και κωδικοποιήθηκε με τις διατάξεις των άρθρων 13,14,15 και 33 του ν. 2690/99 «Κύρωση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις» (Α΄ 45).

ζ) Του άρθρου 17 του ν. 3205/2003 (Α΄ 297), όπως αντικαταστάθηκε από τις διατάξεις του άρθρ. 7 του ν. 3833/2010 (Α΄ 40) «Προστασία της εθνικής Οικονομίας - Επείγοντα μέτρα για την αντιμετώπιση της δημοσιονομικής κρίσης» και του άρθρου 21 του ν. 4024/2011 (Α΄226) «Συνταξιοδοτικές ρυθμίσεις, ενιαίο μισθολόγιοβαθμολόγιο, εργασιακή εφεδρεία και άλλες διατάξεις εφαρμογής του μεσοπρόθεσμου πλαισίου δημοσιονομικής στρατηγικής 2012-2015».

2. Την αριθμ. ΔΙΜΕΔ/Φ.11.3/71/Α.20683/82 κοινή απόφαση των Υπουργών Προεδρίας της Κυβέρνησης και Εσωτερικών «Δημοσίευση πράξεων συγκροτήσεως των συλλογικών οργάνων Περιφερειακής Τοπικής Αρμοδιότητας» (Β΄ 951).

3. Την αριθμ. Δ6Α 1107881 ΕΞ 2010/5-8-2010 υπουργική απόφαση «Συγκρότηση και ορισμός μελών Επιτροπής (άρθρου 41 του ν. 1249/82) για την αναπροσαρμογή των Αντικειμενικών Αξιών των ακινήτων του νομού Αττικής», όπως τροποποιήθηκε με τις αριθ. Δ6Α 1169286ΕΞ2010/16-12-2010 (ΑΔΑ:4ΙΦΖΗ-Β), Δ6Α 1040616ΕΞ2011/14-3-2011 (ΑΔΑ: 4Α1ΙΗ-ΕΒ), Δ6Α 1049671ΕΞ2011/31-3-2011 (ΑΔΑ: 4ΑΗΟΗ-6Π), Δ6Α 1045094ΕΞ2012/15-3-2012 (ΥΟΔΔ 134) και Δ6Α 1050606ΕΞ2013/22-3-2013 (Β΄ 679) όμοιες.

4. Την αριθμ. Δ6Α 1050606ΕΞ2013/22-3-2013 (Β΄ 679) απόφαση του Υπουργού Οικονομικών «Συμπλήρωση της αριθ. Δ6Α 1107881 ΕΞ 2010/5-8-2010 απόφασης του Υπουργού Οικονομικών «Συγκρότηση και ορισμός μελών Επιτροπής (άρθρου 41 του ν. 1249/82) για την αναπροσαρμογή των Αντικειμενικών Αξιών των ακινήτων του νομού Αττικής», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει».

5. Την αριθ. 24/2013 Γνωμοδότηση του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους (Ν.Σ.Κ.).

6. Το από 12-6-2013 έγγραφο ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του Γραφείου του Γενικού Γραμματέα της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Περιουσίας.

7. Την αριθ. Δ6Α 1001298ΕΞ2013/4-1-2013 απόφαση του Υπουργού Οικονομικών «Εξουσιοδότηση υπογραφής "Με εντολή Υπουργού" στον Γενικό Γραμματέα της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Περιουσίας» (Β΄ 77).

8. Το γεγονός ότι από τις διατάξεις της απόφασης αυτής δεν προκαλείται πρόσθετη δαπάνη στον Κρατικό Προϋπολογισμό, αποφασίζουμε:

1. Συμπληρώνουμε την παρ. Ε΄ της αριθ. Δ6Α1107881 ΕΞ2010/5-8-2010 απόφασής μας «Συγκρότηση και ορισμός μελών Επιτροπής (άρθρ. 41 του ν. 1249/82) για την αναπροσαρμογή των Αντικειμενικών Αξιών των ακινήτων του Νομού Αττικής», όπως τροποποιήθηκε με τις αριθ. Δ6Α 1169286ΕΞ2010/16-12-2010 (ΑΔΑ:4ΙΦΖΗ-Β), Δ6Α 1040616ΕΞ2011/14-3-2011 (ΑΔΑ: 4Α1ΙΗ-ΕΒ), Δ6Α 1049671ΕΞ2011/31-3-2011 (ΑΔΑ: 4ΑΗΟΗ-6Π), Δ6Α 1045094ΕΞ2012/15-3-2012 (ΥΟΔΔ 134) και Δ6Α 1050606ΕΞ2013/22-3-2013 (Β΄ 679) όμοιες, ως κατωτέρω:

«Ε. Έργο της Επιτροπής αυτής είναι η μελέτη και εισήγηση στον Υπουργό Οικονομικών της αναπροσαρμογής των αντικειμενικών αξιών των ακινήτων της περιοχής των Δήμων του Νομού Αττικής, κατά ζώνες και κατά είδος ακινήτου και ειδικότερα των τιμών εκκίνησης και των συντελεστών αυξομείωσής τους, ανάλογα με τους παράγοντες που επηρεάζουν αυξητικά ή μειωτικά την αξία των ακινήτων αυτών.

Η Επιτροπή επιφορτίζεται επιπλέον στις περιοχές και για τα έτη που ορίζονται από τις υπ' αριθ. 2107/2009, 2019/2012 και 2020/2012 αποφάσεις του Σ.Τ.Ε., σύμφωνα με την υπ' αριθ. 24/2013 Γνωμοδότηση του Νομικού Συμβουλίου του Κράτους (Ν.Σ.Κ.), η οποία έχει γίνει δεκτή καθώς και για την περιοχή και για τα έτη που ορίζονται στην υπ' αριθ. 4790/2012 απόφαση του Σ.Τ.Ε.»

2. Η απόφαση αυτή να τοιχοκολληθεί, κατά τη διαδικασία που προβλέπεται με την ΔΙΜΕΔ/Φ.11-3/71/Α.20683/82 κοινή απόφαση, στα καταστήματα των Περιφερειακών Ενοτήτων, των Δ.Ο.Υ., του Δήμου της έδρας των Περιφερειακών Ενοτήτων και των υπόλοιπων Δήμων ή Κοινοτήτων του Νομού.

3.Κατάταλοιπάισχύειηαριθμ.Δ6Α1107881ΕΞ2010/5.8.2010 απόφασή μας, με τις αριθ. Δ6Α 1169286ΕΞ2010/16.12.2010 (ΑΔΑ:4ΙΦΖΗ-Β), Δ6Α 1040616ΕΞ2011/14-3-2011 (ΑΔΑ: 4Α1ΙΗ-ΕΒ), Δ6Α 1049671ΕΞ2011/31.3.2011 (ΑΔΑ: 4ΑΗΟΗ-6Π), Δ6Α 1045094ΕΞ2012/15-3-2012 (ΥΟΔΔ 134) και Δ6Α 1050606ΕΞ2013/22-3-2013 (Β΄ 679) όμοιες.

Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Αθήνα, 13 Ιουνίου 2013

Με εντολή Υπουργού
Ο Γενικός Γραμματέας Δημόσιας Περιουσίας
ΑΒΡΑΑΜ ΓΟΥΝΑΡΗΣ

Αριθμ. 3332.12/05/13 (2)

Καθορισμός των διαδικασιών υποβολής παραπόνων των επιβατών στις θαλάσσιες μεταφορές, του περιεχομένου του ειδικού εντύπου παραπόνων, καθώς και της διαχείρισης αυτών.

Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ ΝΑΥΤΙΛΙΑΣ ΚΑΙ ΑΙΓΑΙΟΥ

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις:

α) Της παραγράφου 1 του άρθρου 12 του Ν. 3709/2008 (ΦΕΚ Α΄ 213/14-10-2008), όπως αντικαταστάθηκε με το άρθρο 35 του Ν. 4150/2013 (ΦΕΚ Α΄ 102/29-04-2013).

β) Του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1177/2010 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου «για τα δικαιώματα των επιβατών στις θαλάσσιες και εσωτερικές μεταφορές και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004».

γ) Τον νόμου 4150/2013 (ΦΕΚ Α΄ 102/29-04-2013) «Ανασυγκρότηση του Υπουργείου Ναυτιλίας και Αιγαίου και άλλες διατάξεις».

δ) Του άρθρου 5 του π.δ. 85/2012 (ΦΕΚ Α΄ 141/21.06.2012) «Ίδρυση και μετονομασία Υπουργείων, μεταφορά και κατάργηση υπηρεσιών», όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

ε) Του νόμου 3297/2004 «Συνήγορος του καταναλωτή» (ΦΕΚ Α΄ 259/23-12-2004) όπως ισχύει.

στ) Του άρθρου 90 του Κώδικα Νομοθεσίας για την Κυβέρνηση και τα Κυβερνητικά Όργανα που κυρώθηκε με το άρθρο πρώτο του π.δ. 63/2005 (ΦΕΚ Α΄ 98/22.04.2005).

2. Την αριθμ. 3332.12/01/09/23-2-2009 (ΦΕΚ Β΄ 427/10.03.2009) απόφαση του Υπουργού Εμπορικής Ναυτιλίας, Αιγαίου και Νησιωτικής Πολιτικής «Καθορισμός των διαδικασιών υποβολής παραπόνων επιβατών που ταξιδεύουν στα δρομολογημένα πλοία που διενεργούν επιβατικές θαλάσσιες ενδομεταφορές, του περιεχομένου του ειδικού εντύπου παραπόνων, καθώς και της διαχείρισης αυτών».

3. Το γεγονός ότι από την εφαρμογή της παρούσης δεν προκαλείται δαπάνη σε βάρος του Κρατικού Προϋπολογισμού, αποφασίζουμε:

Άρθρο 1
Ειδικό έντυπο υποβολής παραπόνων επιβάτη

1. Καθορίζεται ειδικό έντυπο υποβολής παραπόνων επιβάτη στην ελληνική και την αγγλική γλώσσα. Το έντυπο είναι διπλότυπο με φύλλα διαφορετικών χρωμάτων (λευκού και ανοιχτού ερυθρού), τύπου καρμπονιζέ και σύμφωνα με το υπόδειγμα του Παραρτήματος που αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της παρούσας.

2. Επαρκής αριθμός του παραπάνω εντύπου τοποθετείται σε ειδική θήκη και σε εμφανή σημεία επί των πλοίων που εκτελούν θαλάσσιες μεταφορές επιβατών (ανάλογα με το συνολικό αριθμό επιβατών θέρους που αναγράφεται στο πιστοποιητικό ασφάλειας του πλοίου), στα πρακτορεία ή ταξιδιωτικά γραφεία έκδοσης εισιτηρίων, στα λιμάνια καθώς και στις λιμενικές αρχές, με μέριμνα του μεταφορέα και του φορέα εκμετάλλευσης τερματικού σταθμού ή του λιμένα προσέγγισης των πλοίων.

Άρθρο 2
Υποχρεώσεις του μεταφορέα ή του εκδότη εισιτηρίων

Ο μεταφορέας ή ο κατά λιμένα οριζόμενος από το μεταφορέα ναυτικός πράκτορας ή ο εκδότης του εισιτηρίου οφείλει να:

α. Τοποθετεί σε εμφανή σημεία επί του πλοίου και στα πρακτορεία έκδοσης εισιτηρίων πίνακα στην ελληνική και αγγλική γλώσσα στον οποίο αναγράφονται τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις του επιβάτη και του μεταφορέα. Ο πίνακας αυτός διατίθεται επιπρόσθετα σε γραφή Braille και σε κείμενο γραμματοσειράς μεγάλου μεγέθους στην υποδοχή του πλοίου κατόπιν αιτήματος του επιβάτη.

β. Ενημερώνει τον επιβάτη για τα δικαιώματά του για κάθε παράπονο ή καταγγελία που αφορά στην μη τήρηση των υποχρεώσεων, του μεταφορέα ή του εκδότη του εισιτηρίου.

γ. Τηρεί οργανωμένες διαδικασίες υποδοχής, καταγραφής και επίλυσης ή απάντησης σε παράπονα-διαμαρτυρίες των επιβατών καθώς και των ενεργειών ικανοποίησης απαιτήσεων που απορρέουν από τις διατάξεις του νόμου 3709/2008 (ΦΕΚ Α΄ 213/14-10-2008), όπως τροποποιήθηκαν και ισχύουν ή του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1177/2010.

Άρθρο 3
Υποχρεώσεις του φορέα εκμετάλλευσης
τερματικού σταθμού λιμένα

1. Ο φορέας εκμετάλλευσης τερματικού σταθμού λιμένα (στο εξής φορέας) οφείλει να ενημερώνει σε φυσική μορφή, σε εμφανή σημεία του λιμένα, και, μέσω διαδικτύου εφόσον διαθέτει ιστοσελίδα :

α. Πίνακα στην ελληνική και αγγλική γλώσσα στον οποίο αναγράφονται τα δικαιώματα επιβατών, δυνάμει του νόμου 3709/2008 (ΦΕΚ Α΄ 213/14-10-2008) όπως τροποποιήθηκε και ισχύει ή του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1177/2010 σε σχέση με τις υποχρεώσεις του φορέα. Ο Πίνακας αυτός θα διατίθεται, κατόπιν αιτήματος του επιβάτη σε γραφή Braille. Η συμμόρφωση με την ως άνω απαίτηση καλύπτεται με τη χρήση περίληψης των διατάξεων του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1177/2010, όπως αυτή διατίθεται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

β. Πληροφόρηση σχετικά με τις συνθήκες πρόσβασης στο λιμένα ή λιμενικό τερματικό σταθμό, τη δυνατότητα παροχής δωρεάν συνδρομής στους επιβάτες με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα και λεπτομέρειες αυτής και τα ποιοτικά πρότυπα συνδρομής εφόσον υφίστανται.

2. Ο φορέας οφείλει να τηρεί οργανωμένες διαδικασίες υποδοχής, καταγραφής και επίλυσης ή απάντησης σε παράπονα, διαμαρτυρίες και καταγγελίες των επιβατών καθώς και διαδικασίες για την ανάληψη ενεργειών ικανοποίησης απαιτήσεων που απορρέουν από τις υποχρεώσεις του.

Άρθρο 4
Πρόσωπα υποδοχής καταγγελιών ή παραπόνων
ή απαιτήσεων επιβάτη

1. Για κάθε παράπονο ή καταγγελία που αφορά στη μη τήρηση των υποχρεώσεων του μεταφορέα ή του εκδότη του εισιτηρίου, όπως καθορίζονται στις διατάξεις του νόμου 3709/2008 (ΦΕΚ Α΄ 213/29-04-2013) όπως τροποποιήθηκε και ισχύει ή του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1177/2010, καθώς και για οποιαδήποτε απαίτηση που απορρέει από τις διατάξεις του ίδιου νόμου ή του Κανονισμού, ο επιβάτης, εντός δύο (2) μηνών από την ημερομηνία που παρασχέθηκε ή έπρεπε να παρασχεθεί η υπηρεσία, απευθύνεται αρχικά στην πλοιοκτήτρια εταιρεία-πλοιοκτήτη του πλοίου (μεταφορέα) ή στον εκδότη του εισιτηρίου ή στον κατά λιμένα οριζόμενο από τον μεταφορέα ναυτικό πράκτορα. Εντός ένα (1) μήνα από την παραλαβή του παραπόνου ο επιβάτης ενημερώνεται, ότι η καταγγελία του ήταν βάσιμη, ότι απορρίφθηκε ή ότι εξετάζεται ακόμη. Ο χρόνος για την τελική απάντηση δεν υπερβαίνει τους δυο (2) μήνες από την ημερομηνία παραλαβής παραπόνου.

2. Κατά την διάρκεια του πλου του πλοίου ο επιβάτης απευθύνεται στον ορισμένο από τον πλοίαρχο για τον σκοπό αυτό αξιωματικό του πλοίου.

3. Για κάθε παράπονο ή καταγγελία που αφορά στη μη τήρηση των υποχρεώσεων του φορέα εκμετάλλευσης τερματικού σταθμού, όπως καθορίζονται στις διατάξεις του νόμου 3709/2008 (ΦΕΚ Α΄ 213/14-10-2008) όπως τροποποιήθηκε και ισχύει ή του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1177/2010, ο επιβάτης υποβάλλει παράπονο ή καταγγελία, εντός δυο (2) μηνών, από την ημερομηνία κατά την οποία παρασχέθηκε ή θα έπρεπε να έχει παρασχεθεί, η υπηρεσία από τον φορέα εκμετάλλευσης τερματικού σταθμού. Εντός ένα (1) μήνα από την παραλαβή του παραπόνου ο φορέας ενημερώνει τον επιβάτη, ότι η καταγγελία του ήταν βάσιμη, ότι απορρίφθηκε ή ότι εξετάζεται ακόμη. Ο χρόνος για την τελική απάντηση δεν υπερβαίνει τους δυο (2) μήνες από την ημερομηνία παραλαβής παραπόνου. Ο κάθε φορέας εκμετάλλευσης τερματικού σταθμού ορίζει Υπεύθυνο υποδοχής, διαχείρισης και επίλυσης των παραπόνων επιβατών που αφορούν στη μη τήρηση των υποχρεώσεων του φορέα.

4. Ο επιβάτης συμπληρώνει το έντυπο καταθέτει ή διαβιβάζει το στέλεχος λευκού χρώματος στο πρόσωπο υποδοχής παραπόνων των παραγράφων 1 και 3 του παρόντος άρθρου και κρατά το φύλο ανοιχτού ερυθρού χρώματος.

5. Για καταγγελίες ή παράπονα για τα οποία δεν δόθηκαν απαντήσεις ή επαρκείς εξηγήσεις από το μεταφορέα ή τον εκδότη του εισιτηρίου, ή το φορέα εκμετάλλευσης τερματικού σταθμού, ο επιβάτης, μετά την παρέλευση ενός μήνα, μπορεί να συμπληρώσει και να υποβάλει το ίδιο ειδικό έντυπο παραπόνων, επισυνάπτοντας φωτοαντίγραφο του αρχικού έντυπου παραπόνων που συμπλήρωσε και απεύθυνε στα οριζόμενα πρόσωπα των παραγράφων 1 και 3 του παρόντος άρθρου και την τυχόν σχετική απάντηση τους, απευθείας, στη Λιμενική Αρχή επιβίβασης ή αποβίβασή του, ή στη Διεύθυνση Θαλασσίων Συγκοινωνιών του Υπουργείου Ναυτιλίας και Αιγαίου. Εν συνεχεία τα έντυπα υποβολής παραπόνων διαβιβάζονται, στις αρμόδιες, σύμφωνα με το άρθρο 5 της παρούσης, υπηρεσίες του Υπουργείου Ναυτιλίας και Αιγαίου, για τις τυχόν δικές τους κατά λόγο αρμοδιότητας ενέργειες.

Άρθρο 5
Υπηρεσίες εποπτείας και διαχείρισης των παραπόνων

Αρμόδιες Υπηρεσίες εποπτείας και διαχείρισης των παραπόνων, ορίζονται ανάλογα με το αντικείμενο του παραπόνου ή της καταγγελίας, οι ακόλουθες υπηρεσίες του Υπουργείου Ναυτιλίας και Αιγαίου:

α) η Διεύθυνση Θαλασσίων Συγκοινωνιών ή η Διεύθυνση Μεταφορών της Γενικής Γραμματείας Αιγαίου και Νησιωτικής Πολιτικής, ανάλογα με τη δρομολογιακή γραμμή την οποία κατά λόγο αρμοδιότητας εποπτεύει η κάθε Διεύθυνση, για παράπονα ή καταγγελίες που έχουν σχέση με τις παρεχόμενες υπηρεσίες μεταφοράς, πλην των ως κατωτέρω περιπτώσεων (β), (γ) και (δ).

β) η Διεύθυνση Εκπαίδευσης Ναυτικών, για παράπονα ή καταγγελίες που έχουν σχέση με την κατάρτιση των μελών του πληρώματος, που έχουν οριστεί να παρέχουν συνδρομή σε επιβάτες με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα.

γ) η Διεύθυνση Επιθεώρησης Πλοίων, του Κλάδου Επιθεώρησης Εμπορικών Πλοίων, για παράπονα ή καταγγελίες που έχουν σχέση με θέματα προσβασιμότητας, των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα, στα πλοία ή

δ) η Διεύθυνση Λιμενικών Υποδομών, της Γενικής Γραμματεία Λιμένων, Λιμενικής Πολιτικής και Ναυτιλιακών Επενδύσεων, για παράπονα ή καταγγελίες που έχουν σχέση με θέματα προσβασιμότητας και παροχής δωρεάν συνδρομής των επιβατών με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα στους λιμένες και που εμπίπτουν στον τομέα αρμοδιότητας των φορέων εκμετάλλευσης τερματικών σταθμών ή των λιμένων.

Άρθρο 6
Ενέργειες Υπηρεσιών εποπτείας και διαχείρισης των παραπόνων

1. Η αρμόδια, κατά περίπτωση, Υπηρεσία του Υπουργείου Ναυτιλίας και Αιγαίου, σύμφωνα με τα οριζόμενα στις περιπτώσεις (α) έως (δ) του άρθρου 5:

α. Συγκεντρώνει τα έντυπα υποβολής παραπόνων ή απαιτήσεων επιβάτη.

β. Τηρεί οργανωμένες διαδικασίες τήρησης αρχείου, υποδοχής, διαχείρισης και στατιστικής καταγραφής αυτών ανά θεματική ενότητα.

γ. Συλλέγει τυχόν στοιχεία που αφορούν στην υπόθεση όπως ενδεικτικά είναι, οι συμπληρωματικές απόψεις ή στοιχεία από τον επιβάτη, στοιχεία από τις κατά τόπους λιμενικές αρχές, απόψεις ή στοιχεία από τους μεταφορείς ή τους εκδότες εισιτηρίων ή το φορέα εκμετάλλευσης του τερματικού σταθμού λιμένα.

δ. Προβαίνει, κατά λόγο αρμοδιότητας, σε συστάσεις προς τους μεταφορείς ή τους εκδότες εισιτηρίων ή το φορέα εκμετάλλευσης του τερματικού σταθμού ή του λιμένα, ως προς τις υποχρεώσεις τους έναντι του επιβάτη που απορρέουν από τις διατάξεις του νόμου 3709/2008 (ΦΕΚ Α΄ 213/14-10-2008) όπως τροποποιήθηκαν και ισχύουν, του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1177/2010 και της παρούσας απόφασης.

2. Η αρμόδια, κατά περίπτωση υπηρεσία, εφόσον ζητηθεί από τον επιβάτη, διαβιβάζει στον Συνήγορο του Καταναλωτή μαζί με όλα τα στοιχεία της, την υπόθεση, για την εξώδικη επίλυση αυτής, σύμφωνα με τις διατάξεις του νόμου 3297/2004 (ΦΕΚ Α΄ 259/23-12-2004), όπως ισχύει κάθε φορά.

Άρθρο 7
Ενέργειες Λιμενικών Αρχών

Οι Λιμενικές αρχές μεριμνούν για:

α. Την ενημέρωση των επιβατών που απευθύνονται σε αυτές ως προς τα δικαιώματά τους και τις υποχρεώσεις τους που απορρέουν από τις διατάξεις του νόμου 3709/2008 (ΦΕΚ Α΄ 213/14-10-2008) όπως τροποποιήθηκαν και ισχύουν και του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1177/2010.

β. Τον εφοδιασμό τους με έντυπα υποβολής παραπόνων, τη συνδρομή τους προς τους επιβάτες συμπλήρωσης αυτών και την παραλαβή τους σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο άρθρο 4 της παρούσας.

γ. Την ενημέρωση του επιβάτη για τον κατά λιμένα, οριζόμενο, από το μεταφορέα ναυτικό πράκτορα ή τον φορέα εκμετάλλευσης του τερματικού σταθμού λιμένα εφόσον πρόκειται για αρχική υποβολή παραπόνου ή απαίτησης.

δ. Τη χορήγηση κάθε έγγραφου στοιχείου προς τους ενδιαφερόμενους, που τηρείται σε αυτές στο πλαίσιο των κατά νόμο αρμοδιοτήτων τους και αφορά πραγματικά γεγονότα τα οποία άπτονται κάθε διαφοράς που αναφύονται από τις διατάξεις του νόμου 3709/2008 (ΦΕΚ Α΄ 213/14-10-2008), όπως τροποποιήθηκαν και ισχύουν, και του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1177/2010.

ε. Την υποβολή με ιδιαίτερη αναφορά κάθε εντύπου υποβολής παραπόνων που δεν δόθηκαν απαντήσεις ή επαρκείς εξηγήσεις ή δεν ικανοποιήθηκαν απαιτήσεις και κατατέθηκαν σε αυτές, στη αρμόδια κατά περίπτωση Διεύθυνση του Υπουργείου Ναυτιλίας και Αιγαίου σύμφωνα με τα οριζόμενα στις περιπτώσεις (α) έως (δ) του άρθρου 5 της παρούσης, με την παράλληλη ενημέρωση του ενδιαφερομένου. Η σχετική αναφορά συνοδεύεται μαζί με οποιοδήποτε έγγραφο στοιχείο που τηρείται σε αυτές στο πλαίσιο των κατά νόμο αρμοδιοτήτων τους και αφορά πραγματικά γεγονότα τα οποία άπτονται κάθε διαφοράς που αναφύονται από τις διατάξεις του νόμου 3709/2008 (ΦΕΚ Α΄ 213/14-10-2008), όπως τροποποιήθηκαν και ισχύουν, και του Κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1177/2010.

στ. Επιβάλλουν τις διοικητικές κυρώσεις, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 18 του νόμου 3709/2008, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει.

Άρθρο 8
Έναρξη ισχύος

1. Από την έναρξη ισχύος της παρούσης, η αριθμ. 3332.12/01/09/23-02-2009 απόφαση του Υπουργού Εμπορικής Ναυτιλίας Αιγαίου και Νησιωτικής Πολιτικής «Καθορισμός των διαδικασιών υποβολής παραπόνων των επιβατών στις θαλάσσιες μεταφορές, του περιεχομένου του ειδικού εντύπου παραπόνων, καθώς και της διαχείρισης αυτών» (ΦΕΚ Β΄ 427/10-03-2009), παύει να ισχύει.

2. Η ισχύς της παρούσας αρχίζει δεκαπέντε (15) ημέρες μετά από τη δημοσίευσή της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ / ANNEX

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ / COMPLAINT REPORT FORM

1.	**ΑΤΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΒΑΤΗ / PASSENGER PERSONAL INFO*:**	**ΠΡΟΣ / ΤΟ (1):**
	ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ / NAME: ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ / ADDRESS: ΧΩΡΑ / COUNTRY: ΛΟΙΠΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ / OTHER CONTACT INFORMATION:	

Αριθ. Πρωτοκόλλου και ημερομηνία παραλαβής / Ref. Number and date (2): ……………………………………………………………

2. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ / COMPLAINT DESCRIPTION (3)

……
……
……
……
……
……
……
……
……
……

3. ΕΠΙΣΥΝΑΠΤΟΜΕΝΑ ΕΓΓΡΑΦΑ / ATTACHED DOCUMENTS (4)

……
……
……
……
……

4. ΔΙΑΤΥΠΩΣΗ ΑΙΤΗΜΑΤΟΣ ΠΡΟΣ: ΜΕΤΑΦΟΡΕΑ ή ΕΚΔΟΤΗ ΕΙΣΙΤΗΡΙΟΥ ή ΦΟΡΕΑ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ ΤΕΡΜΑΤΙΚΟΥ ΣΤΑΘΜΟΥ / EXPRESSION OF YOUR REQUEST TO SHIP OWNER OR TICKET VENDOR OR TRAVEL AGENT OR PORT TERMINAL OPERATOR (5)

……
……
……
……
……

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ / DATE: ………………………………………………………

ΥΠΟΓΡΑΦΗ / SIGNATURE (6):

____

*** Υποχρεωτική συμπλήρωση των ατομικών στοιχείων του επιβάτη / mandatory filling of passenger's personal info**

ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ ΕΝΤΥΠΟΥ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ /
INSTRUCTIONS FOR FILLING COMPLAINT REPORT FORM

1. Συμπληρώστε τα στοιχεία του προσώπου υποδοχής της καταγγελίας, των παραπόνων ή της απαίτησης (μεταφορέας ή εκδότης εισιτηρίου ή ναυτικός πράκτορας ή φορέας εκμετάλλευσης τερματικού σταθμού λιμένα). / *Fill in the data of the complain receiver (ship owner or ticket vendor or travel agent or port terminal operator).*
   Στην περίπτωση καταγγελίας ή παραπόνου που έγινε στον μεταφορέα ή εκδότη εισιτηρίου ή ναυτικό πράκτορα ή στον φορέα εκμετάλλευσης τερματικού σταθμού λιμένα και δεν δόθηκαν απαντήσεις ή επαρκείς εξηγήσεις ή δεν ικανοποιούν τις απαιτήσεις σας, συμπληρώστε και αποστείλετε το έντυπο υποβολής παραπόνων ταχυδρομικώς ή μέσω FAX: 2104191561 / 2104191563 ή μέσω της αρμόδιας Λιμενικής Αρχής: / *Complaints for which no answer or satisfaction has been taken from ship owner or ticket vendor or travel agent or port terminal operator, fill in and send by mail or FAX: 2104191561 – 2104191563 or through the competent Port Authority:*

   Υπουργείο Ναυτιλίας και Αιγαίου, Διεύθυνση Θαλάσσιων Συγκοινωνιών
   Ακτή Βασιλειάδη, Τ.Κ. 185 10 Πειραιάς

   Ministry of Shipping and the Aegean, Directorate of Maritime Transport
   Akti Vasileiadi, P.O. 185 10 Piraeus

2. Συμπληρώνεται ενυπόγραφα από τον μεταφορέα ή εκδότη εισιτηρίου ή ναυτικό πράκτορα ή φορέα εκμετάλλευσης τερματικού σταθμού λιμένα. / *Filled by the ship owner or ticket vendor or travel agent or port terminal operator with its signature.*

3. Περιγράψτε συνοπτικά και με σαφήνεια το πρόβλημα που αντιμετωπίσατε ή αντιμετωπίζετε, καθώς και τον ακριβή χρόνο που δημιουργήθηκε ή που το διαπιστώσατε. / *Describe briefly the problem you faced. Be as specific as possible and mention any useful detail about your case.*

4. Παρακαλούμε μαζί με την αναφορά σας υποβάλλετε συνημμένα **φωτοαντίγραφο εισιτηρίου** και οποιοδήποτε άλλο έγγραφο θεωρείται χρήσιμο για την υπόθεσή σας και κυρίως εάν έχει επιληφθεί της υποθέσεως άλλη δημόσια αρχή. / *Please attach **photocopy of your ticket** and any other document you consider useful about your case.*

5. Αναφέρατε με σαφήνεια το αίτημα ή απαίτησή σας. / *Express specifically your request.*

6. Μετά την πλήρη συμπλήρωση του εντύπου υποβολής παραπόνων το στέλεχος λευκού χρώματος παραλαμβάνεται από το πρόσωπο υποδοχής των παραπόνων, καταγγελίας ή απαίτησης, ενώ το στέλεχος ανοικτού ερυθρού χρώματος κρατείται από τον επιβάτη. / *After the filling of the complaint report form, complaint receiver keeps the white part of the form while the passenger keeps the red one.*

Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Πειραιάς, 14 Ιουνίου 2013

Ο ΥΠΟΥΡΓΟΣ

ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΜΟΥΣΟΥΡΟΥΛΗΣ

ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ

ΕΦΗΜΕΡΙΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ

ΤΙΜΗ ΠΩΛΗΣΗΣ ΦΥΛΛΩΝ ΤΗΣ ΕΦΗΜΕΡΙΔΑΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ

Σε έντυπη μορφή:

- Για τα Φ.Ε.Κ. από 1 έως 16 σελίδες σε 1 € προσαυξανόμενη κατά 0,20 € για κάθε επιπλέον οκτασέλιδο ή μέρος αυτού.
- Για τα φωτοαντίγραφα Φ.Ε.Κ. σε 0,15 € ανά σελίδα.

Σε μορφή DVD/CD:

Τεύχος	Ετήσια έκδοση	Τριμηνιαία έκδοση	Μηνιαία έκδοση
Α΄	150 €	40 €	15 €
Β΄	300 €	80 €	30 €
Γ΄	50 €	-	-
Υ.Ο.Δ.Δ.	50 €	-	-
Δ΄	110 €	30 €	-

Τεύχος	Ετήσια έκδοση	Τριμηνιαία έκδοση	Μηνιαία έκδοση
Α.Α.Π.	110 €	30 €	-
Ε.Β.Ι.	100 €	-	-
Α.Ε.Δ.	5 €	-	-
Δ.Δ.Σ.	200 €	-	20 €
Α.Ε.-Ε.Π.Ε.	-	-	100 €

- Η τιμή πώλησης μεμονωμένων Φ.Ε.Κ. σε μορφή cd-rom από εκείνα που διατίθενται σε ψηφιακή μορφή και μέχρι 100 σελίδες, σε 5 € προσαυξανόμενη κατά 1 € ανά 50 σελίδες.

ΕΤΗΣΙΕΣ ΣΥΝΔΡΟΜΕΣ Φ.Ε.Κ.

Τεύχος	Έντυπη μορφή
Α΄	225 €
Β΄	320 €
Γ΄	65 €
Υ.Ο.Δ.Δ.	65 €

Τεύχος	Έντυπη μορφή
Δ΄	160 €
Α.Α.Π.	160 €
Ε.Β.Ι.	65 €
Α.Ε.Δ.	10 €

Τεύχος	Έντυπη μορφή
Α.Ε.-Ε.Π.Ε.	2.250 €
Δ.Δ.Σ.	225 €
Α.Σ.Ε.Π.	70 €
Ο.Π.Κ.	-

- Το τεύχος Α.Σ.Ε.Π. (έντυπη μορφή) θα αποστέλλεται σε συνδρομητές ταχυδρομικά, με την επιβάρυνση των 70 €, ποσό το οποίο αφορά τα ταχυδρομικά έξοδα.

- Η καταβολή γίνεται σε όλες τις Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες (Δ.Ο.Υ.). Το πρωτότυπο διπλότυπο (έγγραφο αριθμ. πρωτ. 9067/28.2.2005 2η Υπηρεσία Επιτρόπου Ελεγκτικού Συνεδρίου) με φροντίδα των ενδιαφερομένων, πρέπει να αποστέλλεται ή να κατατίθεται στο Εθνικό Τυπογραφείο (Καποδιστρίου 34, Τ.Κ. 104 32 Αθήνα).
- Σημειώνεται ότι φωτοαντίγραφα διπλοτύπων, ταχυδρομικές Επιταγές για την εξόφληση της συνδρομής, δεν γίνονται δεκτά και θα επιστρέφονται.
- Οι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης, τα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου, τα μέλη της Ένωσης Ιδιοκτητών Ημερησίου Τύπου Αθηνών και Επαρχίας, οι τηλεοπτικοί και ραδιοφωνικοί σταθμοί, η Ε.Σ.Η.Ε.Α, τα τριτοβάθμια συνδικαλιστικά όργανα και οι τριτοβάθμιες επαγγελματικές ενώσεις δικαιούνται έκπτωσης πενήντα τοις εκατό (50%) επί της ετήσιας συνδρομής.
- Το ποσό υπέρ ΤΑ.Π.Ε.Τ. (5% επί του ποσού συνδρομής), καταβάλλεται ολόκληρο (Κ.Α.Ε. 3512) και υπολογίζεται πριν την έκπτωση.
- Στην Ταχυδρομική συνδρομή του τεύχους Α.Σ.Ε.Π. δεν γίνεται έκπτωση.

Πληροφορίες για δημοσιεύματα που καταχωρίζονται στα Φ.Ε.Κ. στο τηλ.: 210 5279000.
Φωτοαντίγραφα παλαιών Φ.Ε.Κ.: τηλ.: 210 8220885.

Τα φύλλα όλων των τευχών της Εφημερίδας της Κυβερνήσεως διατίθενται δωρεάν σε ηλεκτρονική μορφή από την ιστοσελίδα του Εθνικού Τυπογραφείου (www.et.gr)

Ηλεκτρονική Διεύθυνση: http://www.et.gr - e-mail: webmaster.et@et.gr

ΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥΝ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΑ ΑΠΟ 08:00 ΜΕΧΡΙ 13:30

02014531406130008

ΑΠΟ ΤΟ ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ
ΚΑΠΟΔΙΣΤΡΙΟΥ 34 * ΑΘΗΝΑ 104 32 * ΤΗΛ. 210 52 79 000 * FAX 210 52 21 004